



Zoals vorige week al in dit blad te lezen was, dreigen er acties in de beveiligingsbranche. Daar ageert men tegen het gevoel dat opdrachtgevers voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten. Zo kort na de schoonmaakacties komt het facility management dus opnieuw in het nieuws. Wat betekent dat voor het imago van het vakgebied? En worden de facilitaire dienstverleners het kind van rekening van de economische crisis? Weekblad Facilitair peilde de meningen.

Realiseren kostenbesparing vereist strategische en tactische kwaliteiten

Facilitair manager moet geen spreadsheetmanager zijn

‘Wij signaleren eigenlijk al een jaar of langer de trend dat aanbestedingen op facilitair vlak, in ons geval vooral op security-gebied, weer een sluitpost beginnen te worden’, zo stelt Richard Franken, commercieel directeur van beveiligingsgigant Trigion. ‘Daarbij zijn wij echter niet lijdzaam blijven toekijken maar hebben we onze opdrachtgevers opgezocht. Samen met hen zijn we opnieuw naar het systeem gaan kijken en hebben we gezocht naar alternatieven.’ Die alternatieven werden ondermeer gevonden in méér inzet van techniek (vooral 's nachts), het leveren van bewaking op afstand via meldkamers, het werken met mobiele surveillanten in plaats van vaste krachten én het inzetten van leerling-beveiligers met praktijkervaring. ‘Kijk, Trigion is een lange termijndenker’, vervolgt Franken. ‘Wij willen over tien jaar nog altijd goed bestaan. Maar dan zal de omzet in mensbewaking,

de traditionele objectbeveiliging, een stuk zijn teruggelopen.’

Franken benadrukt dat Trigion als marktleider niet aan bodemtarieven doet. ‘Wij gaan voor een goede onderbouwing van onze kostprijs, willen niet onder streep. En dat hoeven we door onze schaalgrootte ook niet. Onze medewerkers weten dat ze bij een betrouwbare werkgever zitten. Dat geeft een zekere rust.’ Hij is er dan ook helemaal nog niet zeker van dat acties in de beveiliging noodzakelijk zullen zijn. ‘Wij zijn in goed gesprek met de vakorganisaties en bespeuren geen grote onrust. We kunnen ons wel voorstellen dat een beveiliging zich zorgen maakt over de loonontwikkeling, zeker met het oog op de zwaarte van het werk. Wij maken echter liever geen herrie. Trigion bestaat volgend jaar 100 jaar. Wij kennen dan ook al met heel veel langdurige opdrachtgevers. Daar ga je goed

mee in gesprek, al moet de liefde wél van twee kanten komen. Het hangt om de win-win.’ Wat Franken betreft is vooral goed communiceren van belang. ‘Als we het goed marketeren hoeft dit allemaal geen nadelige impact te hebben. Je moet gewoon vertellen waar problemen zich voordoen en wat dat betekent voor het werk.’ En als het met een opdrachtgever dan echt niet mocht boteren, dan houdt het wat Trigion betreft op. ‘Dan moet je je rug rechten en het als leverancier niet doen. Het gaat niet om potloden, het gaat om mensen. Gelukkig komen we er in 90 procent van de gevallen wel goed uit.’

In beweging

Ron van der Weerd is directeur van het Instituut voor Facility Management van de Hanze Hogeschool in Groningen en voorzitter van het LOOFD, het samenwer-

kingsverband van de bacheloropleidingen Facility Management. Hij ziet de invloed van de teruglopende economie in het facilitaire werkveld. 'Kostenbeperking is een belangrijke rol gaan spelen. Het wereldje is in beweging gekomen. Nu zie je pas wat voor belangrijke positie facility management in een bedrijfsvoering heeft. Kijk naar die schoonmaakacties: die hadden een enorme impact. En toch zag je dat het publiek er wel begrip voor had. Die acties hebben bovendien wat meer interesse voor facility management gecreëerd. Er heerst toch een zekere onbekendheid met het vakgebied. Wij kunnen in ons onderwijs dergelijke acties mooi gebruiken om studenten te laten zien met wat voor belangen ze te maken hebben.'

De tijd is volgens Van der Weerd rijp voor facilitair leiderschap. 'Wij leiden hier daarom geen 'spreadsheetmanagers' op, die alleen maar zitten te rekenen. Het is zaak om goed naar de processen te kijken, te bepalen wat het doel is en wat je edit value kan zijn als je investeert. Facility management moet niet alleen maar als kostenpost worden gezien, niet teveel het lelijke eendje

willen zijn. Van dat idee moeten we af, dat het alleen maar bijzaak zou zijn.'

Facility Manager van het Jaar Ellen Soeters van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) heeft niet het idee dat de recente schoonmaakacties en de mogelijk op stapel staande acties in de beveiliging het imago van het facilitaire management schade berokkenen. 'Nee, integendeel. Die zetten het belang van facilitaire dienstverlening juist goed op de kaart. Er blijkt onmiddellijk hoe onmisbaar zaken als schoonmaak en beveiliging zijn. Dit geeft juist aandacht.' Van de schoonmaakacties merkte Soeters in haar werk weinig. 'Privé wél, omdat ik in Amsterdam woon en met het openbaar vervoer reis.' Ze maakt zich geen zorgen over de mogelijke acties in de beveiligingssector. 'Dat zal bij ons zo'n vaart niet lopen. Bij het RIVM zijn de beveiligers in eigen dienst. Die vallen dus onder de ambtenaren-cao.' Zou er niet juist één overkoepelende cao voor alle dienstverleners moeten komen? Soeters heeft op die vraag niet zo snel een antwoord. 'Ik weet niet of total facility management providers als Facicom een eigen cao hebben.' (Dat blijkt over het algemeen

niet zo te zijn - TdK.) Onderhandelaars van FNV Bondgenoten en CNV Dienstenbond hebben zich kritisch uitgelaten over het aanbestedingsbeleid van de overheid. Die zou alleen maar kijken naar welke aanbieder een opdracht tegen de laagste prijs uit kan voeren. Soeters reageert daarop: 'De overheid kiest bij mijn weten meestal voor een combinatie van tarief en kwaliteit. Daarbij garandeert de methode van een Europese aanbesteding een transparant proces. Heel eerlijk dus voor alle partijen.'

Prijs-kwaliteit

Voorzitter Wim Ledder van Facility Management Nederland (FMN) onderkent het belang van kwaliteit in de facilitaire dienstverlening. 'We moeten zorgen voor duurzame relaties in de totale keten: van opdrachtgever tot opdrachtnemer en alle partijen die daarbij betrokken zijn. En dan bij voorkeur in een goede prijs-kwaliteitsverhouding.' De FMN-voorman vindt dat de branche het hoofd niet in het zand moet steken. 'Het zijn economisch slechte tijden en dan komen prijzen altijd onder druk te staan. Het is ook niet vreemd dat er gekeken wordt naar het zo effectief mogelijk omgaan met je kosten. Dat kun je niemand kwalijk nemen. We moeten allemaal de tering naar de nering zetten.' Ledder heeft bij de beveiligingsproblematiek een iets ander gevoel dan bij de eerdere acties in de schoonmaak, waar vooral een bescheiden loonsverhoging inzet was. 'Ik heb er begrip voor dat senior beveiligers hun baan graag willen behouden. Juist het verlies aan zowel kwaliteit als vakmanschap baart mij zorgen. Daar moeten we oog voor hebben, maar dan wel tegen een juiste prijs. Als je aan de ene kant gaat trekken, heeft dat consequenties aan de andere kant. Het proces moet voor alle kanten fair verlopen.' Hij hoopt dat de facility managers in den lande hun kennis en kunde benutten om efficiënt en strategisch te besparen. 'En dat kan dan ook op andere terreinen, zoals huisvesting en het nieuwe werken. Daar kun je ook op relatief kortere termijn goede besparingen realiseren, zonder dat dat meteen ten koste van sectoren als schoonmaak of beveiliging hoeft te gaan.' ■

TON DE KORT

Foto: HLP



■ Beveiliging begint weer een sluitpost te worden.